

# **ARTIKEL IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PENYELENGGARAAN JALAN TOL DI KOTA SEMARANG**

**Bannu, Herbasuki, Slamet Santoso**

**Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Diponegoro, Jalan Prof H. Soedarto, SH Tembalang Semarang.**

## **Abstraksi**

Kota Semarang adalah Kota besar dimana penduduknya padat dan beraktifitas tinggi sehingga jalan umum menjadi ramai dan dipadati oleh kendaraan-kendaraan pekerja khususnya pengendara roda-4 yang semakin tahun semakin meningkat. Jalan tol adalah jalan yang dibuat oleh BUMN berkoordinasi dengan pemerintah untuk mengurangi tingkat kemacetan di Kota-Kota besar, karena jalan tol adalah jalan bebas hambatan yang menggunakan biaya dalam menggunakan fasilitas ini, sedangkan untuk pihak jasa marga selaku pelaksana jalan tol ini harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jalan tol dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan di Kota Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif-Kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan kajian pustaka.

Penelitian ini bertujuan untuk ; pertama, mengetahui tentang pelaksanaan pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol di Kota Semarang, kedua, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari pelaksanaan jalan tol.

Hasil penelitian menunjukan bahwa ; (1) Pelaksanaan dilakukan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol yang dikeluarkan oleh BPJT di kantor pusat jasamarga, pelaksanaan jalan tol di Kota Semarang sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat kendala-kendala yang menghambat keberhasilan pelaksanaan jalan tol. (2) terdapat koordinasi yang kurang baik didalam aktor pelaksana yaitu jasa marga dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol didalam jalan tol.

Rekomendasi yang penulis berikan ; (1) Jasa Marga seharusnya memberikan pengawasan kepada setiap cabang terhadap kebijakan yang telah dibuat harus tepat pada sasaran kebijakannya. (2) perlunya diperbaiki lini per lini maupun teknologi agar layanan jalan tol semakin terkendali oleh pihak pelaksana kebijakan.

**Kata Kunci : Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Jalan Tol di Kota Semarang.**

## ABSTRAC

Semarang city is a big city where it has high numbers and high activity of population, so that the public roads become crowded and packed by worker's vehicle, especially 4 wheel riders which increased every year. Toll roads are roads which are created by the BUMN in coordination with the government to reduce the congestion level in major cities, because it is a freeway that uses a charge to use this facility, while for Jasa Marga side who carry out this toll road should be able provide the best service for the users of the highway with the standard operational procedure that have been established.

This research was conducted in the city of Semarang. The method used in this research is descriptive-qualitative. The data was collected by using interviews, observation and literature review.

This research objective was: first, to find out about the implementation of toll road management in Semarang city, second, to find out the factors that affect the success of toll road implementation.

Research outcome shows that: (1) The implementation was conducted according to toll road management guidelines those dictated by BPJT of Jasa Marga central office, the toll road management in Semarang city has been going well, however, there is still some obstacle which hamper the success of this toll road. (2) there's a unfavorable coordination inside the implementer actor that is Jasa Marga in giving service to the toll road users.

Recomendations that author provide: (1) Jasa Marga should provide oversight to every branch towards policies that have been made, should be right on the target of the policies. (2) the need for improvement in every lini and technology so the toll road services become more controlable by the policy implementer side.

Key words: Policy Implementation About Toll Road Management in Semarang City.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **LATAR BELAKANG**

Negara republik Indonesia sebagai Negara kesatuan menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintah, dengan memberikan dan keluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan kemajuan dari masing-masing daerah tersebut. Karena itu, pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945, antara lain, menyatakan bahwa pembagian Daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk dan susunan pemerintahannya ditetapkan oleh Undang-Undang.

PT Jasa Marga (Persero) adalah BUMN yang bertugas mengelola jaringan Jalan Tol di Indonesia dan memelihara seluruh ruas Jalan Tol agar selalu berfungsi dengan sebagaimana mestinya. PT. Jasa Marga (Persero) bekerja sama dengan pihak lain dalam hal pembangunan ruas Jalan Tol baru, peningkatan fasilitas Jalan Tol, serta hal lainnya yang dapat memaksimalkan manfaat kepada pengguna jalan.

" Penyelenggara jalan tol yang Profesional, Unggul dan Terpercaya "

- a. Memberikan pelayanan yang optimal kepada pemakai jalan.
- b. Mengembangkan pembangunan dan operasi jalan tol yang layak dan mendukung -pembangunan nasional.
- c. Mengelola Perusahaan secara profesional agar sehat, tumbuh dan berkembang.
- d. Melakukan pembinaan organisasi dan karyawan secara sistimatis dan

terarah.

- e. Menjalankan usaha dengan memperhatikan kepentingan masyarakat serta lingkungan.

#### A. Pendirian Perusahaan

PT Jasa Marga (Persero) dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor : 4 tahun 1978 tentang penyertaan Modal Negara Republik Indonesia, dalam pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) bidang pengadaan, pengelolaan dan pemeliharaan jalan tol serta ketentuan-ketentuan pengusahaannya (Lembaran Negara Republik Indonesia nomor : 4), Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor : 90/KMK.06/1978, tentang Penetapan Modal Perusahaan Perseroan PT Jasa Marga (Persero), tertanggal 27 Februari 1978. Akta pendirian perusahaan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman melalui Keputusan nomor : YA5/130/1, tanggal 22 Februari 1982 dan didaftarkan di Kantor Pengadilan Negeri di Jakarta dengan nomor : 767 tanggal 2 Maret 1982 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia nomor : 73 tanggal 10 September 1982, tambahan nomor 1138. Tanggal 9 Maret 1978. Presiden Soeharto meresmikan pertama kali beroperasinya jalan bebas hambatan di Indonesia, yaitu pada Jalan Tol Jagorawi untuk ruas Cawang-Cibinong sepanjang 27 km yang langsung dioperasikan oeggiu peresmian.

#### B. Visi dan Misi

Sejalan dengan perubahan perundang undangan dan Peraturan Pemerintah mengenai jalan tol melalui UU No. 38 Tahun 2004 tentang Jalan dan PP No. 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, dimana peran Jasa Marga yang semula sebagai otorisator, pengembang dan operator, berubah menjadi pengembang dan operator saja. maka Perusahaan sejak tahun 2006 telah mengubah visi dan misinya menjadi sebagai berikut:

#### A. Visi

Menjadi Perusahaan modern dalam bidang pengembangan dan pengoperasian jalan tol, menjadi pemimpin (*leader*) dalam industri jalan tol dengan mengoperasikan mayoritas jalan tol di Indonesia, serta memiliki daya saing yang tinggi di tingkat Nasional dan Regional.

#### B.Misi

Menambah panjang jalan tol secara berkelanjutan, sehingga Perusahaan menguasai paling sedikit 50% panjang jalan tol di Indonesia dan usaha terkait lainnya, dengan memaksimalkan pemanfaatan potensi keuangan Perusahaan serta meningkatkan mutu dan efisiensi jasa pelayanan jalan tol melalui penggunaan teknologi yang optimal dan penerapan kaidah-kaidah manajemen Perusahaan modern dengan tata kelola yang baik.

PT JASA MARGA ( persero ) Tbk. Di dirikan melaui Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 1978 sebagai BUMN Penyelenggara Jalan Tol di Indonesia. Keberadaan perusahaan saat itu sesuai dengan Undang-Undang Nomer 13 Tahun 1980 tentang jalan. Jalan bebas hambatan pertama di Indonesia adalah Jalan Tol JAGORAWI yang dioperasikan pada tanggal 1 maret 1978, dimulai dengan ruas Jakarta-Cibinong sepanjang 27 KM.

Dengan telah diberlakukanya Undang-Undang Nomer 38 Tahun 2004 dan Peraturan Pemerintah Nomer 15 Tahun 2005 Tentang jalan Tol. telah merubah kegiatan PT JASA MARGA ( persero ) Tbk. Sehingga bisa lebih fokus pada bisnis sebagai developer dan operator jalan Tol. Dimana PT JASA MARGA ( persero ) Tbk hanyalah sebagai pelaksana dari jalanya sebuah dari jalan tol yang telah dibangun oleh oleh pemerintah dan diberikan tender kepada pemenang lelang/tending yang diawasi oleh BPJT ( Badan Pengatur Jalan Tol ) yang dibentuk oleh menteri yang berada dan bertanggung jawab kepada menteri. terhadap pelaksanaan dari adanya jalan tol yang di selenggarakan atau direalisasikan oleh PU. PT JASA MARGA ( persero ) Tbk menyampaikan kepada Badan Pengatur Jalan Tol atau BPJT

atas pelaksanaan yang dilakukan setiap 6 bulan oleh pelaksana PT JASA MARGA ( persero ) Tbk dan disampaikan kepada menteri atas pertanggungjawabannya.

Sampai Dengan awal Tahun 2008, jumlah Panjang Tol yang dikelola adalah 531 KM yang dikelola melalui 9 ( Sembilan ) kantor cabang operasional dan 2 ( dua ) anak perusahaan yaitu PT Jalan Tol Lingkarluar Jakarta dan PT Marga Sarana Jabar. Jumlah pegawai perusahaan adalah 5.407 orang yang terdiri dari 3827 orang karyawan operasional dan 1580 orang karyawan non operasional

Didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 38 Tahun 2004 tentang Jalan, Bahwa jalan sebagai salah satu prasarana transportasi merupakan unsur penting dalam pengembangan kehidupan berbangsa dan bernegara. dalam Pembina persatuan dan kesatuan bangsa, wilayah Negara, dan fungsi masyarakat serta dalam memajukan kesejahteraan umum sebagaimana dimaksud dalam pembukaan Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Bahwa jalan sebagian system transportasi nasional mempunyai peranan penting terutama dalam mendukung bidang ekonomi, social dan budaya serta lingkungan yang dikembangkan melalui pendekatan pengembangan wilayah agar tercapai keseimbangan dan pemerataan pembangunan antar daerah, memantapkan pertahanan dan keamanan nasional, sasaran pembangunan nasional. Dari penjelasan tentang Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 38 Tahun 2004 Tentang Jalan tersebut dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a) Jalan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukan bagi lalu lintas yang berada pada permukaan tanah, diatas permukaan tanah, dibawah permukaan tanah dan atau air, serta diatas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan lori, dan jalan kabel.
- b) Jalan umum adalah Jalan yang diperuntukan bagi lalu lintas umum.

- c) Jalan khusus adalah Jalan yang dibangun oleh instansi, badan usaha, perseorangan, atau kelompok masyarakat untuk kepentingan sendiri.
- d) Jalan Tol adalah Jalan umum yang merupakan bagian system jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaanya diwajibkan membayar Tol.
- e) Tol adalah sejumlah Uang tertentu yang dibayarkan untuk pengguna jalan Tol.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 38 Tahun 2004 tentang Jalan didalam BAB V didalam pasal 43, tentang jalan tol,

1. Jalan Tol diselenggarakan untuk :
  - a. Memperlancar lalu lintas didaerah yang telah berkembang;
  - b. Meningkatkan hasil guna dan daya guna pelayanan distribusi barang dan jasa guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi.
  - c. Meringankan beban dana pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan:
  - d. Meningkatkan pemerataan hasil pembangunan.
  - e. Pengusahaan Jalan Tol dilakukan oleh pemerintah dan atau badan usaha yang memenuhi persyaratan,
2. Pengguna jalan Tol dikenakan kewajiban membayar Tol yang digunakan untuk pengembalian investasi, pemeliharaan, dan pengembangan Jalan Tol.
3. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat ( 1 ), ayat ( 2 ), dan ayat ( 3 ) diatur dalam peraturan pemerintah. PT JASA MARGA ( persero ) Tbk, adalah perusahaan yang mengelola jalan tol yang telah dilimpahkan dari menteri pekerjaan umum kepada PT JASA MARGA ( persero ) Tbk sebagai pelaksana dari adanya jalan tol tersebut yang diawasi oleh badan pengatur jalan tol yang mengawasi dari jalanya pelaksana jalan tol. didalam jalan tol terdapat pengaturan, syarat-syarat, wewenang penyelenggaraan jalan tol, pengaturan jalan tol, pembinaan jalan tol, pengusahaan jalan tol, pengawasan jalan tol, pengadaan tanah,

dan standart pelayanan minimum yang ada didalam SOP pelaksana PT JASA MARGA ( persero ) Tbk. Maka dibuatlah Didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 yang menjadi fokus pada penelitian dengan judul "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PENYELENGGARAAN JALAN TOL DIKOTA SEMARANG" Dimana Penyelenggaraan Jalan Tol yang menjadi fokus terdapat di Bagian ke empat tentang syarat teknis, dalam pasal 7 ayat (1) pada setiap jalan tol harus mempunyai tersedia sarana komunikasi, sarana deteksi pengamanan lain yang memungkinkan pertolongan dengan segera sampai ketempat kejadian, serta upaya pengamanan terhadap pelanggaran, kecelakaan, dan gangguan keamanan lainnya.

Dari pasal 7 ayat (1) dimana faktor komunikasi di tengah jalan tol sangat penting didalam penyelenggaraan jalan tol, bagaimanapun jaraknya namun sarana komunikasi sangat penting didalam keadaan darurat pengguna jalan tol untuk mencari bantuan kepada petugas jalan tol agar segera mendapatkan pertolongan segera. Serta didalam bagian pelaksanaan Standart Pelayanan Minimal didalam pasal 8 ayat (1) Standart Pelayanan Minimal jalan tol mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan. Sesuai peraturan jalan tol kecepatan maksimal yang harus ditempuh adalah 100 ( seratus ) Kilo meter per jam dan kecepatan minimal adalah 60 ( enam puluh ) kilo meter per jam. Namun kenyataanya masih banyak yang terjadi pengguna jalan yang memacu kendaraanya melebihi kecepatan rata-rata yang telah ditetapkan, akibat kurangnya sosialisasi dan bantuan alat teknologi dalam memberikan perhatian kepada pengguna jalan yang melewati dari kecepatan rata-rata yang bisa membahayakan pengguna satu ke pengguna jalan lainnya.

Berdasarkan uraian tentang penyelenggaraan jalan tol seharusnya PT JASA MARGA ( persero ) Tbk kota Semarang bisa memberikan pelayanan yang lebih kepada pengguna jalan



dengan implementasinya, agar kenyamanan berkendara di jalan tol sangat dirasakan kenyamanannya oleh pengguna jalan tanpa khawatir kesulitan menghubungi petugas jalan tol apabila terjadi kendala dalam berkendara didalam jalan tol, dan pengguna jalan juga bisa mematuhi kecepatan rata-rata apabila dipasang alat pengukur rata-rata tempuh kendaraan oleh PT JASA MARGA ( persero ) Tbk cabang Semarang untuk menjaga keselamatan berkendara di jalan tol yang bebas hambatan dalam ada didalam peraturan. Maka penulis mengambil judul "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN JALAN TOL DI KOTA SEMARANG" Dalam penerapannya, implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka mengantarkan kebijakan kedalam masyarakat sehingga kebijakan tersebut membawa hasil sebagaimana diharapkan. Sehingga implementasi merupakan tahap yang sangat penting dalam suatu kebijakan atau kegiatan ditransmisikan oleh pemerintah dalam masyarakat guna merealisasikan tujuan publik.

Kaitanya dengan penyelenggaraan jalan tol yang berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 15 Tahun 2005 dan didalam Undang-Undang Republik Indonesia No 38 Tahun 2004 merupakan sebuah strategy bagi PT JASA MARGA ( persero ) Tbk cabang Semarang. Untuk meningkatkan angka kepuasan dalam pengguna jalan tol, strategy ini juga membantu didalam pelaksanaan peningkatan keefektifitasan dalam memberikan sebuah pelayanan kepada pengguna jalan dengan sebaik-baiknya. Adanya peraturan-peraturan ini sangat berguna untuk memahami kebijakan dari penyelenggaraan jalan tol di kota semarang, sehingga dapat meningkatkan tingkat keefisiensian didalam memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada pengguna jalan tol. Implementasi yang dilaksanakan bertujuan untuk memperlancar jalannya kebijakan yang telah ditetapkan dan mendukung keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Dalam hal ini disesuaikan dengan fokus penelitian yaitu pelaksanaan dari penyelenggaraan jalan tol di kota Semarang. Sehingga dapat dilihat bagaimanakah pelaksanaan PT JASA MARGA ( persero ) Tbk cabang

Semarang sebagai pelaksana pemberi pelayanan yang efektif kepada pengguna jalan tol dengan sebaik-baiknya.

## BAB II

### PEMBAHASAN

Jalan tol di kota Semarang merupakan bagian dari jalan tol trans Jawa yang wilayah kota Semarang, wilayah barat, timur, serta selatan, yang menjadi transportasi penting yang menghubungkan ke Jawa Timur, Yogyakarta, dan Solo adalah tujuan dari adanya penyelenggaraan jalan tol di Kota Semarang pada awalnya. Dengan adanya jalan tol transportasi Jawa ini dan hubungan hubungan menuju daerah kota Semarang pelayanan dari PT. Jasa Marga sebagai pelaksana jalan tol harus bisa meminimalisir dampak-dampak negatif yang terjadi didalam jalan tol, dengan memberikan sarana dan prasarana yang memadai di dalam jalan tol untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna jalan tol. Maka dari pada itu standar pelayanan minimum ini sangat perlu dikoreksi atas berjalannya sebuah pelayanan di dalam penyelenggaraan jalan tol. Dari sini dapat disajikan tentang pertanyaan-pertanyaan dalam menemukan titik keberhasilan implementasi penyelenggaraan jalan tol di Kota Semarang dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Semarang dengan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan variabel keberhasilan implementasi kebijakan dengan mewawancarai karyawan Jasa Marga dan pengguna jalan tol serta mengobservasi yang ada di lapangan apakah sudah sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Adanya fenomena jalan tol adalah

digunakan kepada para pengguna jalan yang menggunakan jalan tol untuk menghindari kemacetan yang terjadi, dimana jalan tol adalah jalan yang bebas hambatan namun sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk menempuh kendaraan dengan kecepatan yang telah ditentukan kecepatannya. Dan ke efisiensian dalam memberikan bantuan kepada pengguna jalan terhadap sarana komunikasi agar keadaan darurat dapat ditangani dengan cepat dan efektif. Dan strategi yang harus dikembangkan dalam menjaga ke efisiensian dalam memberikan sebuah pelayanan adalah berkaitan dengan kurangnya alat untuk pengukur kecepatan yang diterapkan didalam jalan tol cabang Semarang, serta belum adanya alat atau sarana komunikasi berupa telepon darurat ditengah-tengah jalan tol untuk menghubungi petugas layanan jalan tol terdekat untuk memberikan pertolongan kepada pengguna jalan.

Karena dilapangan juga masih terjadi pengguna jalan yang mengemudikan kendaraanya dengan melewati batas tempuh rata-rata. namun kurang adanya teguran dari petugas maka seharusnya yang harus dilakukan adalah memasang alat pengukur tingkat kecepatan yang dapat mengukur tingkat kecepatan yang dilakukan pada pelaksanaanya,. Karena dilapangan juga tidak adanya sarana komunikasi darurat yang menghubungkan layanan kepada layanan petugas ditengah jalan tol pada saat pengguna jalan membutuhkannya. Maka oleh karena itu. dengan melihat suatu fenomena tersebut maka perlunya suatu perbaikan dalam hal tingkat suatu keefektifitasan dalam berkendara dan dalam bagaimana peraturan yang telah di buat didalam PP NO. 15 TAHUN 2005 bisa berjalan dengan baik pada pelaksanaanya di PT JASA MARGA ( persero ) Tbk cabang Semarang. Implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan atau proses pelaksanaan kebijakan oleh aparatur pe laksana birokrasi untuk mewujudkan apa yang hendak dicapai dengan tujuan-tujuan dan keputusan-keputusan yang telah di tetapkan sebelumnya. Berkaitan dengan

implementasi kebijakan, maka studi implementasi kebijakan memfokuskan diri pada aktivitas atau kegiatan yang dijalankan untuk menjelaskan keputusan kebijakan yang telah ditentukan. meliputi; ketepatan sasaran kebijakan, tersedianya aktor pelaksana yang memadai, manfaat dari adanya implementasi jalan tol.

Tujuan dari penyelenggaraan jalan tol di kota Semarang adalah jalan tol Semarang merupakan bagian dari jalan tol trans Jawa yang menghubungkan wilayah kota Semarang, wilayah barat, timur, serta selatan. Yang menjadi transportasi penting yang menghubungkan ke Jawa Timur, Yogyakarta, dan Solo. Dengan adanya jalan tol transportasi Jawa ini dan hubungan menuju daerah kota Semarang pelayanan dari PT. Jasa Marga sebagai pelaksana jalan tol harus bisa meminimalisir dampak-dampak negatif yang terjadi didalam jalan tol, dengan memberikan sarana dan prasarana yang memadai dalam tercapainya suatu keberhasilan implementasi penyelenggaraan jalan tol. Berdasarkan prosedur-prosedur implementasi penyelenggaraan jalan tol menilai bahwa jalan tol adalah jalan yang diberikan kepada pengguna jalan dengan membayar jasa untuk sarana dan prasarana yang dibangun di jalan tol dan sepenuhnya penumpang atau pengguna jalan tol menjadi tanggung jawab pelaksana jalan tol apabila mereka berada didalam jalan tol. Selain itu menjelaskan bahwa pelaksanaan atau implementasi adanya jalan tol di Kota Semarang ini dilaksanakan dengan beberapa peraturan yang telah ditetapkan. Sebagai berikut :

- a) Jalan tol jasa marga Semarang dilakukan untuk kepentingan bersama dan saling menguntungkan bersama.
- b) Pengguna jalan tol berhak atas semua pelayanan yang diberikan di dalam jalan tol baik itu didalam sarana maupun prasarana.
- c) Semua yang ada ditengah jalan tol menjadi hak pengguna jalan tol.

- d) Apabila pengguna jalan tol mengalami kendala petugas kita siap dalam melakukan tindakan kepada pengguna jalan tol kapan pun waktunya.
- e) Semua kritik dan saran akan kita tampung dan akan kita evaluasi setiap tahun dalam tercapainya target.

Berdasarkan penjelasan Bapak Charles dan Bapak Eko selaku orang bagian operasional dan manajemen lalu lintas mengungkapkan seperti itu namun pada kenyataannya yang terjadi didalam lapangan masih banyak faktor penghambat dari keberhasilan implementasi penyelenggaraan jalan tol.

## **2. Implementasi kebijakan**

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses dalam pencapaian program agar menjadi terlaksana dan mencapai target yang telah ditentukan. ( Solahudin Kusumanegara 97 : 2010 )

Implementasi Kebijakan adalah tindakan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau privat yang langsung menuju pada serangkaian terus menerus dalam keputusan kebijakan yang telah ditetapkan. ( Mas Roro Liliek Ekowati, 44 : 2009 )

Sedangkan implementasi menurut Buku Leo Agustino yang dipakai didalam penelitian ini adalah suatu kegiatan atau proses yang dilakukan untuk pencapaian telaksananya suatu kebijakan yang dapat diambil point-pointnya meliputi tersedianya aktor pelaksana, manfaat dari adanya implementasi penyelenggaraan jalan tol, dan ketepatan dari sasaran kebijakan. Dari penjelasan inilah seharusnya implementasi dapat berjalan dengan berhasil apabila dari pelaksana kebijakan dapat melakukan kebijakan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan didalam stabdar

operasional prosedur pelaksanaan jalan tol. Dari ketiga point tersedianya aktor pelaksana, manfaat dari adanya jalan tol, dan ketepatan sasaran kebijakan menjadi faktor pengambat dari keberhasilan implementasi kebijakan.

## 2.1. Ketepatan Sasaran Kebijakan

Ketepatan sasaran kebijakan diartikan sebagai seberapa jauh kebijakan itu ditetapkan, selama ini sudahkah mencapai tujuan atau berhasil dalam proses pelaksanaan jalan tol di Kota Semarang ini. Dengan adanya ketepatan sasaran kebijakan ini implementasi penyelenggaraan jalan tol dapat dinilai berdasarkan sasarannya apakah sudah mencapai harapan yang telah ditentukan pada proses penyelenggaraannya. Menurut Edwards III berhasilnya suatu kebijakan apabila pelaksanaannya mencapai sasaran yang telah ditentukan dengan menjalankan aturan-aturan yang telah dibuat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasil wawancara yang dilakukan di PT Jasa Marga “Bapak Eko Sudaryanto mengemukakan bahwa aktor pelaksana ini sudah kita siapkan petugas layanan jalan tol yang siap melayani anda didalam jalan tol, kita mempunyai patroli yang selalu memuter-muteri jalan tol per 15 menit dan apabila mempunyai kendala petugas harus sampai TKP 5 menit setelah panggilan” Namun pada kenyataannya pengguna jalan “Saudara Resha petugas belum siap menjalankan proses ini. seperti program air radiator di jalan tol itu kosong tidak ada isinya yang ada hanya nyamuk silakan masnya lihat saja pengisian air radiator ditengah jalan tol yang hanya pakai tong, seharusnya dibuatkan keran dong biar lebih efektif kalau katanya target jasa marga tercapai, kasihan kan kita-kita pengguna jalan tol apalagi yang truk-truk besar kalau ada apa-apa penanganannya

lambat. Terus menunggu petugas datang patrol saja lama gimana mau bisa dikatakan berhasil.”.

## 2.2. Tersedianya Aktor Pelaksana

Tersedianya aktor pelaksana diartikan sebagai bagaimana pelaksana kebijakan menyiapkan sarana dan prasarana kepada sasaran kebijakan untuk dinikmati dan melayani setiap pengguna jalan tol sesuai dengan peraturan yang sudah ada didalam standar operasional prosedur. Karena Edwards III dalam Leo Agustino hal 150 menyampaikan aktor pelaksana ini sangat penting didalam tercapainya implementasi yang baik terhadap penerima kebijakan itu sendiri dengan melakukan koordinasi dari pelaksana kebijakan dan penerima kebijakan aktor pelaksana ini bukan saja berupa barang namun bisa juga berupa program-program yang telah ditetapkan.

## 2.3. Manfaat Dari Adanya Kebijakan

Manfaat dari adanya kebijakan diartikan sebagai dampak dengan adanya kebijakan tersebut dimana dengan adanya kebijakan tersebut segala sesuatu dapat berjalan dengan efektif dan peraturan-peraturan yang ada, dengan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh pihak pelaksana kepada sasaran yang akan dituju yang sudah ditetapkan didalam peraturan. ( Edwards III ) Leo Agustino hal. 150 dampak dari kebijakan ini ada yang bersifat positif dan negatif tergantung bagaimana pelaksana menjalankan kebijakan tersebut kepada sasarannya.

### 3. Faktor-Faktor Mempengaruhi Implementasi

#### 3.1 Komunikasi

Komunikasi adalah syarat pertama bagi implementasi yang efektif karena dengan adanya komunikasi mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan ( Edwards III Leo Agustino Hal 150 ). Dan dengan adanya komunikasi yang jelas maka pelaksana dan penerima kebijakan dapat memahami apa yang diinginkan oleh suatu kebijakan, seperti yang menjadi tanggung jawab mereka. Indikator yang merupakan faktor komunikasi menurut Edwards III ;

- Transmisi; Menurut Edwards III dimana melakukan komunikasi diabaikan didalam pelaksanaan suatu kebijakan yang sudah ditetapkan tanpa adanya miskomunikasi didalam pelaksanaan kebijakan.
- Kejelasan; Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua.
- Konsistensi; Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan.

Berdasarkan hasil penelitian Edward III yang dirangkum dalam Winarno (2005:127) Terdapat beberapa hambatan umum yang biasa terjadi dalam transmisi komunikasi yaitu:

”Pertama, terdapat pertentangan antara pelaksana kebijakan dengan perintah yang dikeluarkan oleh pembuat kebijakan. Pertentangan seperti ini akan mengakibatkan distorsi dan hambatan yang langsung dalam komunikasi kebijakan. Kedua, informasi yang disampaikan melalui berlapis-lapis hierarki birokrasi.



Distorsi komunikasi dapat terjadi karena panjangnya rantai informasi yang dapat mengakibatkan bias informasi. Ketiga, masalah penangkapan informasi juga diakibatkan oleh persepsi dan ketidakmampuan para pelaksana dalam memahami persyaratan-persyaratan suatu kebijakan”.

### 3.2. Disposisi/Sikap

Disposisi / Sikap , sikap ini dapat dilihat dari sikap pelaksana kebijakan dan sikap dari penerima kebijakan. Aktor pelaksana kebijakan harus dapat memberikan tindakan-tindakan kepada penerima kebijakan agar kebijakan bisa berjalan secara efektif ( Edwards III Leo Agustino 151). Indikator menurut faktor disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari;

- Sikap Birokrasi; Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.
- Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan.

Berdasarkan penjelasan teori tersebut peneliti melihat kondisi lapangan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana faktor sikap ini bisa mempengaruhi keberhasilan implementasi penyelenggaraan jalan tol.

### BAB III

#### PENUTUP

Bab ini merupakan kajian penutup dari hasil penelitian tentang IMPLEMENTASI PENYELENGGARAAN JALAN TOL DI KOTA SEMARANG. Dalam bab ini memaparkan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian tersebut yang diselenggarakan di kota Semarang yang di dasari oleh rumusan masalah yang telah dibuat dalam penelitian ini yang dijadikan sebuah rekomendasi untuk menjawab kekurangan dari keberhasilan penyelenggaraan jalan tol di Kota Semarang.

#### 3. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik atau diambil kesimpulan sebagai berikut ;

- 3.1. Implementasi penyelenggaraan jalan tol, kualitas petugas pelayanan jalan tol masih sangat minim dalam melakukan pelayanan kepada pengendara jalan tol dimana proses implementasi adalah merupakan suatu kegiatan atau proses pelaksanaan kebijakan oleh aparatur pelaksana birokrasi untuk mewujudkan apa yang hendak dicapai meliputi; ketepatan sasaran kebijakan, tersedianya aktor pelaksana dan dampak adanya implementasi tersebut. Berdasarkan penjelasan tersebut petugas jalan tol belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna jalan tol yang dilihat dari sektor sebagai berikut;

- a) Ketepatan sasaran kebijakan ; masih banyak program-program yang diberikan tidak sesuai dengan harapan yang telah ditentukan, dimana program-program tersebut cenderung menghabiskan anggaran tanpa terealisasi dengan baik didalam implementasi dilapangan.

- b) Tersedianya aktor pelaksana ; aktor pelaksana layanan jalan tol belum cenderung efektif dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan, dimana masih banyak petugas jalan tol yang mengabaikan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan namun diabaikan dan cenderung kerja hanya semaunya tanpa memikirkan pengguna jalan tol , kurang tersedianya aktor pelaksana juga menambah bagaimana terpuruknya kebijakan jalan tol yang dinilai cenderung efektif, namun didalam kenyataannya keterprukan ini terungkap ketika penelitian yang dilakukan benar-benar terungkap dalam uji lapangan di jalan tol Semarang dimana fasilitas-fasilitas yang sudah di programkan ada yang tidak berjalan dengan baik
- c) Manfaat dari adanya implementasi jalan tol ; masih banyak kekurangan dari adanya jalan tol di Kota Semarang, terlihat kurang efektifnya petugas gerbang tol dalam mengantisipasi kepadatan yang terjadi di gerbang masuk jalan tol, karena proses transaksi cenderung lama dan melebihi dari peraturan yang telah dibuat di SOP. Manfaat adanya jalan tol seharusnya bisa mengurangi angka kemacetan yang terjadi di jalan umum dan kenyamanan dalam jarak tempuh waktu yang akan dituju, namun pada kenyataannya antrian panjang masih banyak terjadi di gerbang tol, dimana lalainya petugas dalam mencapai target respon time yang telah ditentukan didalam SOP banyak yang melenceng pada saat penelitian yang terjadi di lapangan ini yang menyebabkan kepadatan yang sering terjadi di gerbang tol karena lalainya petugas dalam melayani pengguna jalan tol ditamba lagi dengan adanya penutupan gerbang disaat kondisi ramai gerbang tol tidak dibuka

semua namun hanya dibuka beberapa yang menyebabkan antrian terjadi digerbang tol.

3.2. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi penyelenggaraan jalan tol terdapat dua faktor yang sangat mempengaruhi yang diambil didalam kesimpulan pada penelitian ini;

a) Faktor Komunikasi ; komunikasi merupakan hal yang paling terpenting didalam terselenggarannya implementasi seharusnya selain CCTV dan pemasangan nomer telepon pusat didalam jalan tol seharusnya pelaksana kebijakan melakukan program yang telah dibuat lama tentang alat panggil darurat karena didalam SOP “Alat Panggil Darurat” itu tercantum didalam setiap jalan tol harus dipasang ini yang menyebabkan terhambatnya pelaksanaan jalan tol di Semarang dengan adanya seperti ini kenyamanan pengguna jalan tol semakin berkurang karena kemudahan yang seharusnya mereka dapatkan dengan pelayanan yang baik menjadi sulit apabila pengguna jalan tol mengalami kendala didalam jalan tol.

b) Disposisi/Sikap ; faktor ini juga merupakan faktor yang sangat mendukung dari berhasil suatu imlementasi jalan tol, dimana kurang baiknya tindakan yang dilakukan petugas kepada pengguna jalan ynagugal-ugalan menjadi penyebab bagaimana implementasi ini belum berjalan dengan efektif. Oleh karena itu seharusnya petugas jasa marga dapat mengawasi jalannya pelaksanaan jalan tol kepada petugas jalan tol, agar tindakan yang dilakukan petugas jalan tol kepada banyaknya pengemudi yang ugal-ugalan dapat diatasi dengan baik. Karena kalau

dilihat didalam SOP maksimal kecepatan tempuh rata-rata itu pengendara maksimal memacu kendaraan cukup dengan 100 km, sedangkan apabila melebihi dari kecepatan yang ditentukan maka tindakan dann sanksi yang harus dilakukan petugas jalan tol kepada pengguna jalan tol. Dan kurangnya didukung alat pengukur kecepatan yang telah ditetapkan didalam program jasa marga yang berbunyi “setiap jalan tol diwajibkan dipasang alat pengukur kecepatan” namun hal ini tidak direalisasikan dijalan tol Semarang yang cenderung struktur tempatnya nya jalan tol yang berbahaya karena jalannya berkelok-kelor, naik turun gunung.